



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

Carta de Servicios del Centro de Información Administrativa

Primera edición: Diciembre 2007

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://www.060.es>

*Acceso al catálogo general de la Secretaría General
Técnica del Ministerio de Administraciones Públicas y del
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP):*

<http://www.map.es/publicaciones.html>

Edita: MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
Secretaría General Técnica

NIPO: 326-07-055-X

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

I. Datos identificativos y fines de la Unidad

El Centro de Información Administrativa (CIA) es una unidad integrada en la Subdirección General Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano en la Dirección General de Modernización Administrativa, del Ministerio de Administraciones Públicas, a la que compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por el Ministerio al que está adscrita y, en general, por la Administración del Estado.

Este servicio se realiza especialmente mediante un sistema de comunicación de tipo telefónico abierto a todos los ciudadanos, pero también con sistemas de información escrita, presencial y virtual, y a través de las publicaciones de todo tipo que tenga autorizado editar.

El CIA realiza igualmente una labor coordinadora de la actividad informativa de las oficinas centralizadas de información del Departamento y de otros centros de información de la Administración del Estado, bajo la superior autoridad de los órganos directivos a quienes la legislación vigente atribuye dicha competencia.

II. Relación de servicios prestados por el CIA

El CIA presta los siguientes servicios:

- *Información sobre la Administración General del Estado.*
 - Los datos identificativos de las unidades que integran la Administración General del Estado hasta el rango de subdirección general, incluidas las funciones que desempeñan y los titulares de las mismas.
 - La estructura orgánica de los distintos ministerios.
 - La regulación legal.
 - Los datos identificativos de las unidades periféricas de la Administración General del Estado

- *Información sobre la legislación básica del Estado.*
 - Sumario de las disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

- Texto completo de las normas más importantes de Derecho Constitucional y Administrativo.

- *Información sobre ofertas de empleo público.*

- Convocatorias de pruebas selectivas de la Administración General del Estado
- Convocatorias de pruebas selectivas de las Comunidades Autónomas
- Convocatorias de pruebas selectivas de las entidades de la Administración local, concretamente de las diputaciones provinciales, los ayuntamientos capitales de provincia y de los de más de 100.000 habitantes y, del resto de ayuntamientos, siempre que convoquen más de tres plazas.

- *Información sobre las oficinas de información y de registro de las Administraciones Públicas.*

- Los datos identificativos de las oficinas de información de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las entidades de la Administración Local y los organismos de la Unión Europea.

- *Información sobre las Comunidades Autónomas.*

- Los datos identificativos de las unidades que integran su Administración hasta el rango de dirección general, incluyendo los titulares de las mismas.

- *Información sobre la Administración local*

- Los datos identificativos de las entidades de la Administración local.

- *Información sobre los boletines y diarios oficiales*

- Consulta, en las instalaciones del Centro de Información Administrativa, de los boletines oficiales del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Unión Europea (últimos doce meses).
- Acceso, a través de la página web del Centro de Información Administrativa, a los distintos boletines oficiales que dispongan de página web.

— *Información sobre servicios prestados por las Administraciones públicas.*

- En la página web www.060.es

— *Información sobre procedimientos vigentes de la Administración General del Estado*

- Consulta de la relación de procedimientos publicada por el Boletín Oficial del Estado.
- Consulta por Internet de la Guía de Procedimientos de la Administración General del Estado.

— *Información sobre ayudas, subvenciones y becas*

- Resumen de las convocatorias anunciadas por la Administración General del Estado
- Resumen de las convocatorias anunciadas por las Comunidades Autónomas.

— *Información de las cartas de servicios de la Administración General del Estado*

- Las cartas de servicios publicadas y vigentes de la Administración General del Estado y los documentos en que se concreten.

— *Publicaciones:*

- *Ofertas de empleo público (boletín semanal)*

Sumario de las convocatorias vigentes de ofertas de empleo público anunciadas en los boletines y diarios oficiales del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Unión Europea.

Se puede consultar igualmente a través de la página web www.060.es

-
- *Organigrama de las Comunidades Autónomas (edición anual)*

Representación de la estructura de las Comunidades

Autónomas y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, hasta el nivel de consejería.

Se puede consultar en las instalaciones del Centro de Información Administrativa o a través de la página web.

- *Formación del personal de atención al público de la Administración del Estado, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública.*
- Impartir en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.
- *Coordinación de la actividad informativa de las oficinas de información de la Administración General del Estado y del Ministerio de Administraciones Públicas.*
- Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas, e impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre ellas, así como a Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa.
- Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, del MAP gestionando los asuntos que ésta le encomiende. Estos servicios se prestan básicamente a través de:
 - Información telefónica
 - Información presencial
 - Información escrita
 - Información telemática
 - Información virtual
 - Edición y distribución de publicaciones

III. Derechos de los ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Pro-

cedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A ser atendidos directa y personalmente.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- A una información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la AGE conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

IV. Participación de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos y los usuarios del CIA podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante los escritos comunicación electrónica que dirijan al Buzón del Ciudadano.
- Mediante la participación en los foros de debate que se incluyan en la página web.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

V. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro de Información Administrativa

La normativa reguladora de los servicios prestados por el CIA se encuentra en los siguientes textos legales:

- El Derecho de Petición, en el artículo 29 de la Constitución española y en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición (BOE del 13 de noviembre)
- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedi-

miento Administrativo Común (BOE del 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/1999.

- La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (B.O.E. del 15 de abril).
- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE del 4 de marzo)
- Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas. (BOE 29-05-2004)
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (BOE 03-09-2005)

VI. Presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- Presencialmente
- Por correo postal
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: sgpac@seap.minhap.es en cuyo caso deberá de estar suscrito con firma electrónica

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario diseñado a tal efecto . Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

VII. Niveles o compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el CIA y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. La información contenida en las bases de datos se actualizará en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de recepción de la fuente informativa.
2. Respecto a cada una de las modalidades de información, se declaran los siguientes niveles de cumplimiento:

- Información telefónica:
 - El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.
 - La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado se facilitará al cliente llamándole por teléfono. En última instancia, de no ser posible contactar telefónicamente con el interesado, se le remitirá telemáticamente tratándola como solicitud de información escrita.

- Información presencial:
 - El 80% de las consultas realizadas, consideradas en períodos mensuales, se atenderá antes de 3 minutos.
 - El 20% restante será atendido antes de 6 minutos.
 - La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado se facilitará al cliente de manera escrita, telefónica o telemática.

- Información escrita:
 - El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a veinte días hábiles desde su recepción en el Centro.

- Internet
 - Las páginas que son versión electrónica de publicaciones en papel se actualizarán en el plazo de veinte días a partir de la fecha de la edición escrita.
 - El resto de las publicaciones electrónicas se actualizan en el plazo de veinte días a partir de la comunicación de la modificación.

- Información telemática (correo electrónico)
 - Los mensajes recibidos se contestarán en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción.

- Petición de publicaciones
 - Las peticiones de publicaciones serán contestadas en el plazo de cinco días. En el supuesto

de que no hubiera ejemplares disponibles se le hará saber al cliente en ese mismo plazo.

El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas no será superior a veinte días hábiles desde su recepción en el Centro.

VIII. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

En el CIA existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de los informadores.

- 1. Reglas de atención al público.** En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:
 - Se identificarán adecuadamente
 - Escucharán activamente al público
 - Utilizarán un lenguaje comprensible
 - Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
 - Preguntarán al cliente si ha obtenido lo que deseaba
 - Le despedirán con amabilidad
- 2. Compromiso ético de actuación de los informadores.** El personal que presta servicios en el CIA asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, a los emigrantes y a las mujeres que hayan sufrido violencia de género.
- 3. Asegurar la igualdad de género:** Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

IX. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales.

El CIA cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad de la información que tiene como objeto, de una parte, la integridad de las bases de datos y, de otra parte, la actualización de la información que en ellas se contiene. Dicho sistema consta de los siguientes elementos:

- *Plan de revisión de bases de datos e información.*
 - Al menos una vez al año se revisará la información contenida en las Base de datos estructuras orgánicas y funciones de la Administración General del Estado, de estructuras orgánicas de las Comunidades Autónomas y de Corporaciones Locales.
 - Todos los meses se revisará la información contenida en las Bases de datos de Oferta de Empleo, Disposiciones legales y de Ayudas, subvenciones y becas,
- *Plan de encuestas*

El CIA realizará todos los años, como mínimo, una encuesta de opinión entre los usuarios de los distintos servicios que presta al público. Esta encuesta estará orientada a conocer el perfil de los clientes, la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir en el mismo.

Igualmente, el CIA participará en las encuestas de opinión que el Ministerio de Administraciones Públicas realice a los usuarios de sus oficinas de atención al público.

- *Libro-Registro Informático de Actos de atención al Público*

El Libro-Registro Informático de Actos de atención al Público recogerá los documentos más importantes de la actividad del CIA en su relación con el público. Dicho Libro tendrá forma electrónica y se compondrá con el material siguiente:

- Carta de Servicios del Centro.
- Estadísticas mensuales de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos y accesos a las páginas en la red Internet.
- Resultados de las encuestas de opinión entre los usuarios
- Resumen de las quejas y sugerencias presentadas y anotadas en el Libro correspondiente.

- Hoja de las revisiones efectuadas en las Bases de datos y en los documentos de información al público.
 - Resumen de la difusión de los servicios y distribución de las publicaciones elaboradas por el CIA.
 - Resumen de las comunicaciones dirigidas por los ciudadanos, así como de las contestaciones dadas en cada caso.
- El CIA dispone, además, de los sistemas de la calidad medioambiental y de seguridad e higiene propios del Departamento al que está adscrito.

X. Indicadores para el seguimiento y evaluación

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el CIA:

Indicadores de básicos calidad:

1. *Tiempo de actualización de la información contenida en las bases de datos*
2. *Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de un minuto de espera*
3. *Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de tres minutos*
4. *Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de seis minutos*
5. *Porcentaje de consultas escritas atendidas antes de veinte días hábiles*
6. *Porcentaje de consultas telemáticas atendidas antes de setenta y dos horas*
7. *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de veinte días hábiles*
8. *Porcentaje de clientes satisfechos*

Otros indicadores:

9. *Llamadas totales recibidas en el sistema*
10. *Llamadas atendidas sólo por el portal de voz*
11. *Llamadas atendidas por el portal de voz y transferidas a un agente*
12. *Llamadas transferidas directamente a un agente*
13. *Llamadas transferidas a un agente que requieren actuación posterior por el grado de complejidad.*
14. *Tiempo medio de duración de la consulta telefónica atendida por los agentes.*

15. *Consultas telefónicas atendidas por los informadores*
16. *Consultas telefónicas atendidas después de un minuto de espera*
17. *Tiempo medio de duración de la consulta telefónica atendida por los operadores*
18. *Consultas presenciales atendidas por los informadores*
19. *Tiempo medio de duración de la consulta presencial atendida por los informadores*
20. *Tiempo medio de duración de la espera en consulta presencial*
21. *Consultas escritas atendidas por los informadores*
22. *Tiempo medio de respuesta de la consulta escrita atendida por los informadores*
23. *Consultas telemáticas atendidas por los informadores*
24. *Tiempo medio de respuesta de las consultas telemáticas atendida por los informadores*
25. *Accesos totales a páginas web y por grupo de productos.*
26. *Tiempo de actualización de las publicaciones electrónicas*
27. *Publicaciones elaboradas en el Centro de manera completa o parcial*
28. *Tiempo de respuesta a las peticiones de publicaciones*
29. *Publicaciones distribuidas por el Centro de manera directa o indirecta*
30. *Número de horas lectivas en cursos de formación impartidos en centros públicos*
31. *Acuerdos ejecutados en relación con las decisiones adoptadas por las Comisiones de Información Administrativa*

XI. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la carta, el Director General de Modernización Administrativa enviará al ciudadano una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos serán dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

XII. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las oficinas donde se prestan los servicios, con indicación de la forma de acceso y de los medios de transporte.*
 - Oficina de atención al público: C./ María de Molina nº 50, Planta baja (28006- MADRID). Acceso directo. Horario: de 16 de septiembre a 15 de junio, Lunes-Viernes:9:00-19:00h Sábados de 9:00-14:00h | De 16 de junio a 15 de septiembre, Lunes-Viernes:8:00-15:00h Sábados de 8:00-14:00h.
 - Información telefónica: C./ María de Molina nº 50, Tercera Planta (28006- MADRID). Acceso telefónico directo. 060
Horario continuado de atención desde las 9 a las 19 horas de lunes a viernes, y los sábados de 9 a 14 horas. En el mes de agosto de 9 a 15 horas.
 - Información escrita y telemática:
C./ María de Molina nº 50, Tercera Planta (28006-MADRID).
Fax: 91 273 20 33
Correo electrónico: sgpac@seap.minhap.es
Página en Internet: <http://www.060.es>
- *Dirección postal, telefónica y telemática de la Unidad responsable de la Carta de Servicios.*
Subdirección General de Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano.
C./ María de Molina, 50. 3ª Planta.
28006-MADRID
Tfno.: 91 273 22 71
Correo electrónico: sgpac@seap.minhap.es

XIII. Formas de acceso y transporte

- Al Centro de Información Administrativa se puede acceder mediante transporte público:
 - Estaciones de Metro: Avenida de América (líneas 4, 6, 7 y 9) o Núñez de Balboa (línea 5)
 - Paradas de autobús: María de Molina, 50 (línea 12); Velázquez-María de Molina (líneas 9, 16, 19 y 51); Francisco Silvela-Avenida de América (líneas 72,73 y C-115); Diego de León-Castelló (línea 61); Príncipe de Vergara-María de Molina (líneas 29 y 52).

■ Plano de situación:



XIV. Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta

La Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano-Responsable de la Carta de Servicios será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la misma es la siguiente: C./ María de Molina, 50. 3ª planta.

[Despacho 369-A. 28071-Madrid.](mailto:sgpac@seap.minhap.es)

(Correo electrónico:sgpac@seap.minhap.es)

La Unidad responsable de la Carta, además:

- Compondrá y conservará el Libro-Registro Informativo de Actos de atención al Público.
- Impulsará el Plan de revisión de bases de datos e información.
- Impulsará el Plan de Encuestas.
- Contestará las sugerencias y quejas que los ciudadanos le dirijan.

XV. Otros aspectos de interés

a) Medios de atención al público.

- El CIA dispone de una sala de atención al público de unos 200 metros cuadrados y de un espacio para la atención telefónica de unos 120 metros cuadrados.
- La sala de atención al público está equipada con un sistema informático de gestión de clientes.
- El servicio de información telefónica para la atención al público está gestionado por un distribuidor automático de llamadas.

b) Ámbito de actuación, aviso de exención de responsabilidad y de *copyright*.

- El CIA realiza una labor intermediaria de transmisión de información y atención al público y, de acuerdo con lo establecido en las normas sobre la materia, no ofrece asesoramiento profesional ni jurídico, ni interpreta las disposiciones legales.

Dado que el CIA aspira a mejorar el acceso del público a la información administrativa de carácter general generada por los distintos Ministerios y entes y organismos públicos dependientes de la Administración del Estado, se autoriza la reproducción de los contenidos informativos que le pertenecen, excepto con fines comerciales, siempre que se cite la fuente.

El CIA atenderá todas las peticiones informativas que reciba siempre que no superen su capacidad de tratamiento, que no perjudiquen a otros usuarios o que tengan fines comerciales.

La actualización de las bases de datos se realizará de manera continuada. No obstante, podrá sufrir demoras cuando concurren circunstancias especiales (por ejemplo: disposiciones que impliquen cambio total de estructura de uno o varios Ministerios, o de una o varias Comunidades Autónomas, etc.), que afecten a más de un 50% de los registros contenidos en alguna de las bases de datos. Esta circunstancia se avisará oportunamente a los usuarios.



 <p data-bbox="191 1650 284 1697">GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p data-bbox="326 1650 502 1716">MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p>
--	--